



BILAN DE LA PERFORMANCE

des services publics
d'eau potable et
d'assainissement

ANNÉE 2021



eau de toulouse métropole
SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

SOMMAIRE

Événements marquants	1
Au service des usagers	2
Le service public de l'eau potable	3
Le service public de l'assainissement collectif	4
Gestion des eaux pluviales	5
Perspectives pour l'année 2022	6



1

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

Les événements marquants de l'année 2021

JANV.

Lancement d'une étude destinée à établir le potentiel de désimperméabilisation



JANV. > JUIL.

Réhabilitation du collecteur ABC

MAI

Arrêt définitif de la compostière de boues de Candélie

Participation au 1^{er} salon professionnel cycl'eau sur le territoire de Toulouse Métropole

13 & 14 **JANV.**



Credit photo Toulouse Métropole.

Première rencontre du Comité Métropolitain de l'Eau

16 **AVRIL**

Inauguration du centre d'hypervision COMET

13 **OCT.**



Les événements marquants de l'année 2021

15 NOV.

Inauguration de l'unité de
méthanisation des boues et de
production de biométhane de
Ginestous-Garonne, « Energibio »



Crédit photo Toulouse Métropole.

7 DÉC.

1^{ères} Rencontres de l'Eau
de Toulouse Métropole



Crédit photo Toulouse Métropole.

Inauguration de la salle
pédagogique
de Ginestous-Garonne

26 NOV.





2

AU SERVICE
DES USAGERS

Une nouvelle organisation pour la gestion de l'eau

SETOM

Société créée par Veolia,
dédiée à l'eau potable
de Toulouse Métropole

ASTEIO

Société créée par Suez,
dédiée à l'assainissement
de Toulouse Métropole

TOULOUSE METROPOLE

Autorité organisatrice des services
publics de l'eau et de l'assainissement



535 hommes et femmes
qui agissent au quotidien au service
des habitants du territoire

ENTITÉ	TOTAL DES EFFECTIFS <small>(en équivalent temps plein)</small>
Autorité organisatrice	98
Exploitant de l'eau	223
Exploitant de l'assainissement	214

Évolution tarifaire entre 2021 et 2022

**Prix de l'eau au
1^{er} janvier 2022**

1€/jour

pour un foyer
de 4 personnes
et moins de 2€/an pour
un toulousain qui utilise
l'eau potable comme eau
de boisson

3,01 € / m³
Prix de l'eau et de
l'assainissement

1,59 € / m³
Part eau

1,42 € / m³
Part assainissement

	Unités	Tarifs pondérés au 1 ^{er} janvier 2021		Tarifs pondérés au 1 ^{er} janvier 2022	
		Montant (en €)	Part	Montant (en €)	Part
Abonnement annuel	1	10,18	2,91%	10,44	2,89%

Eau potable					
Part Délégitaire	120	65,30	18,65%	66,95	18,51%
Part Métropolitaine	120	51,65	14,75%	54,14	14,97%

Assainissement					
Part Délégitaire	120	65,80	18,79%	69,59	19,24%
Part Métropolitaine	120	53,26	15,21%	55,82	15,43%

Organismes publics					
Redevances	120	78,55	22,44%	78,55	21,72%
Soutien étiage	120	0,76	0,22%	0,76	0,21%
TVA	120	24,61	7,03%	25,49	7,05%

En € T.T.C

Total facture **350,10**
Prix au m³ **2,92**

Total facture **361,74**
Prix au m³ **3,01**

La relation clientèle mise en avant



Un engagement sur la performance

- **Apporter**, une réponse circonstanciée, aux demandes dès le premier contact,
- **Répondre aux réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés**,
- **Répondre aux demandes écrites dans un délai inférieur à 8 jours ouvrés**,

- **Répondre au téléphone à l'utilisateur en moins d'1,30 min**,
- **Proposer des rendez-vous** sous 5 jours ouvrés et les assurer sur une plage horaire de moins de 2h,
- **Informers** systématiquement les abonnés en cas de travaux ou de coupure d'eau programmée.



Accompagnement des projets de construction



Envois réguliers de questionnaires de satisfaction



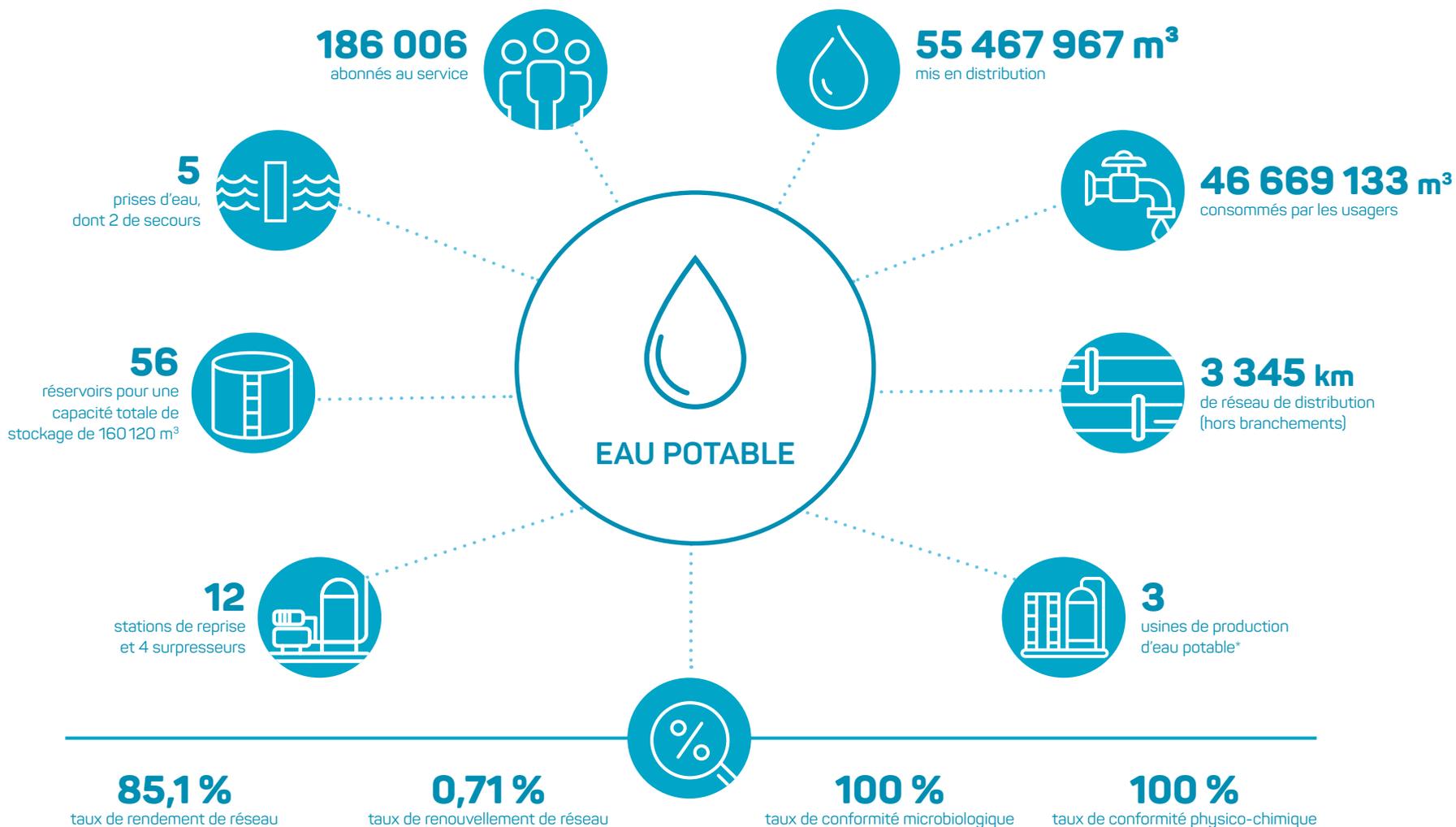
Des enquêtes d'abonnés « mystères »



3

LES SERVICES
PUBLIC DE
L'EAU POTABLE

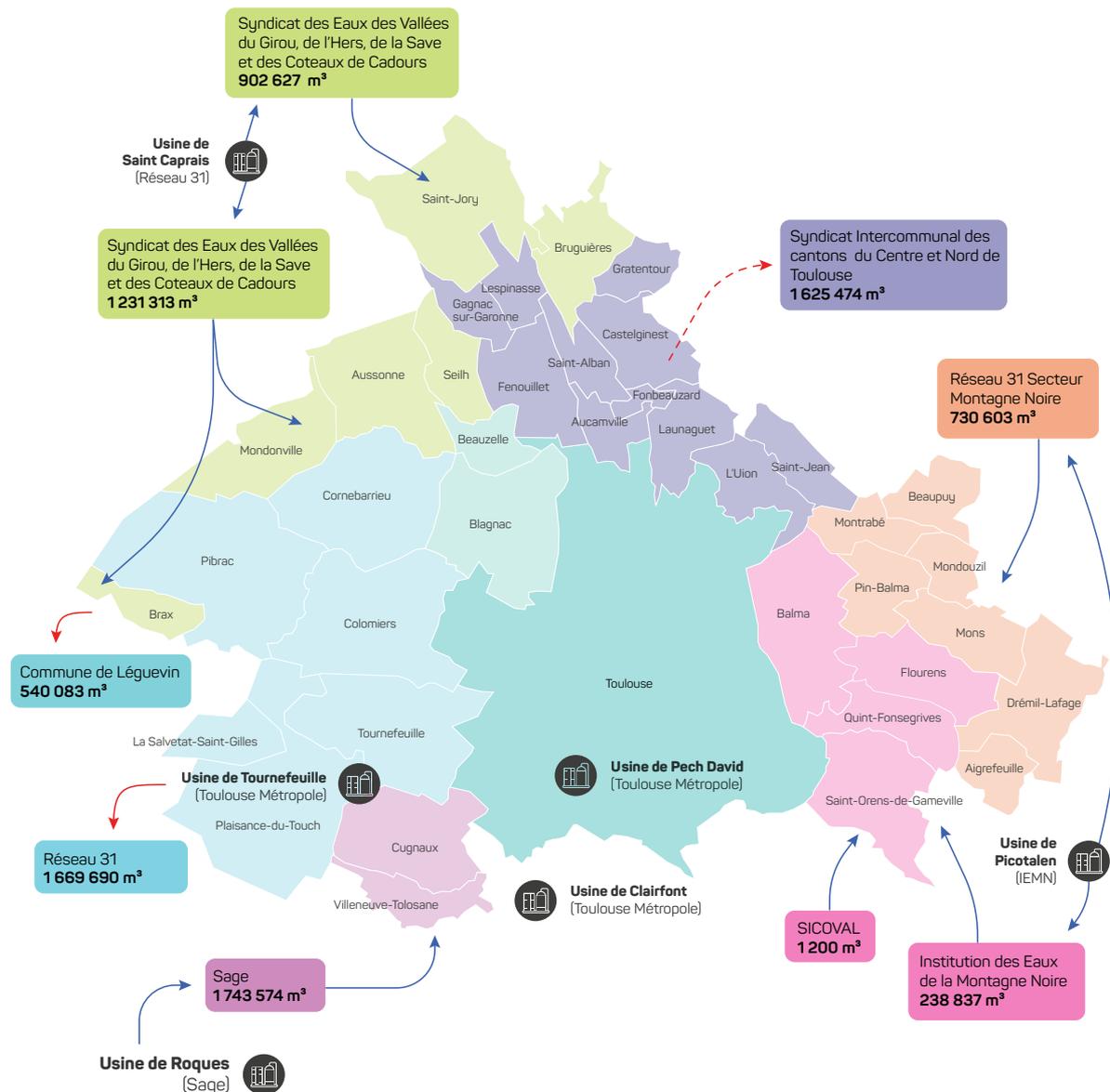
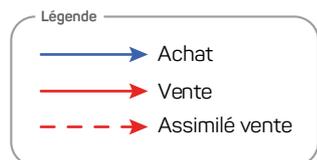
L'année 2021 en chiffres



Système de distribution

9 unités de distribution sur la Métropole

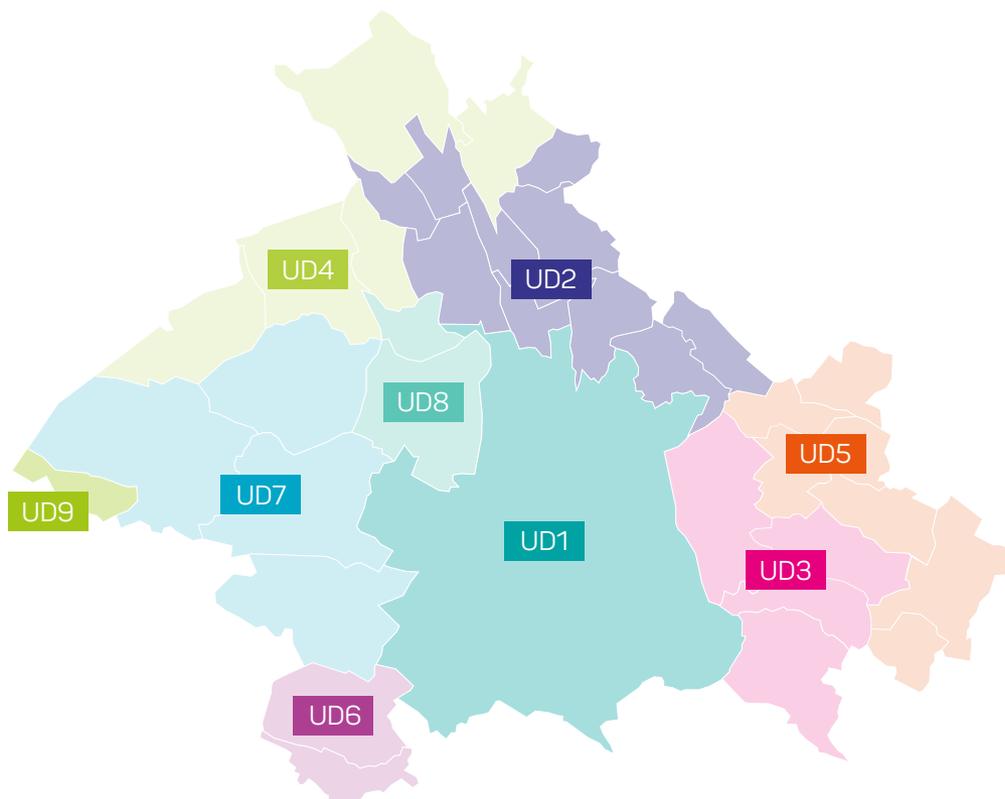
Des ventes et achats d'eau aux communes limitrophes



Rendement du système de distribution

Rendement global de la Métropole

85,1 %



Rendement des unités de distribution

Unités de distribution	UD1	UD2	UD3	UD4	UD5	UD6	UD7	UD8	UD9
Communes	Toulouse	Aucamville, Castelginest, Fenouillet, Fonbeauzard, Gagnac-sur-Garonne, Gratentour, L'Union, Launaguet, Lespinasse, Saint-Alban, Saint-Jean	Balma, Drémil-Lafage (en partie), Flourens, Quint-Fonsegrives, Saint-Orens-de-Gameville	Aussonne, Mondonville, Bruguières, Saint-Jory, Seilh	Aigrefeuille, Beaupuy, Drémil-Lafage (en partie), Mondouzil, Mons, Montrabé, Pin-Balma	Cugnaux, Villeneuve-Tolosane	Colomiers, Cornebarrieu, Pibrac, Tournefeuille	Beauzelle, Blagnac	Brax
Rendement 2021	87,8 %	93 %	90,2 %	82,3 %	97,8 %	91,3 %	80,4 %	86,8 %	98,5 %

Grands projets de l'année 2021



**Déploiement
de la télérelève**



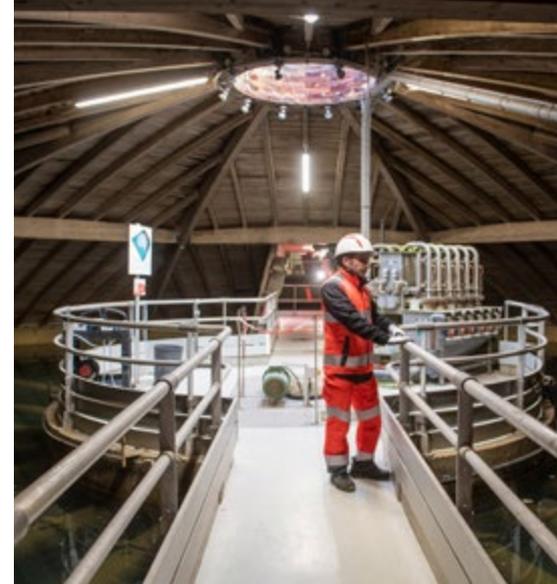
**Déploiement du centre
de pilotage dynamique
hypervision : COMET**



**Dévoisement des
réseaux pour préparer
l'arrivée de la troisième
ligne du métro**



**Finalisation des études
du projet Qualité +**



Décanteur de l'usine de Pech-David. Crédit: photo Eau de Toulouse Métropole - service eau potable Guillaume Olivier.



Inauguration du centre d'hypervision COMET

Qualité de l'eau

au titre du contrôle
réglementaire
en 2021



1186
analyses
bactériologiques



100 %
de conformité
des eaux distribuées



231
analyses
physico-chimiques

	VALEUR MOYENNE EAU DISTRIBUÉE	LIMITE DE QUALITÉ
Bactériologie	0	0
Nitrates	4,1 mg/l	50 mg/L
Pesticides	0,09 µg/l*	0,5 µg/L**
Aluminium	29 µg/l	200 µg/L

* Moyenne de la somme des concentrations en pesticides mesurée.

** Pour la somme des pesticides recherchés.

Ressource en eau



99 %

de l'eau brute prélevée
pour l'approvisionnement
des usines de la Métropole
proviennent de la Garonne.

Volumes prélevés en 2021

59 190 313 m³

Indice d'avancement de la protection
des ressources de la Métropole

100/100

Plan d'actions visant à limiter la consommation d'eau

- Déploiement du centre d'hypervision Comet,
- Mise en place de **1600 prélocalisateurs** de fuite pour détecter et limiter les pertes en eau,
- Près de **645 km** de réseau (soit **19.5 %** du linéaire) sur lequel des recherches de fuite ont été faites sur l'année 2021 avec des technologies innovantes (hydrophones, recherche au gaz, valises de corrélation, etc.),
- **890 fuites** réparées,
- Baisse de la pression de service sur 2/3 de Toulouse (-1.5 bars),
- Mise en place de la télérelève (permettant le suivi des fuites de réseaux et chez les abonnés),
- Taux de renouvellement des réseaux d'eau potable de **0,71 %** en 2021,
- Lutte contre les vols d'eau (pose de capteurs sur les points d'eau incendie).

Indicateurs réglementaires

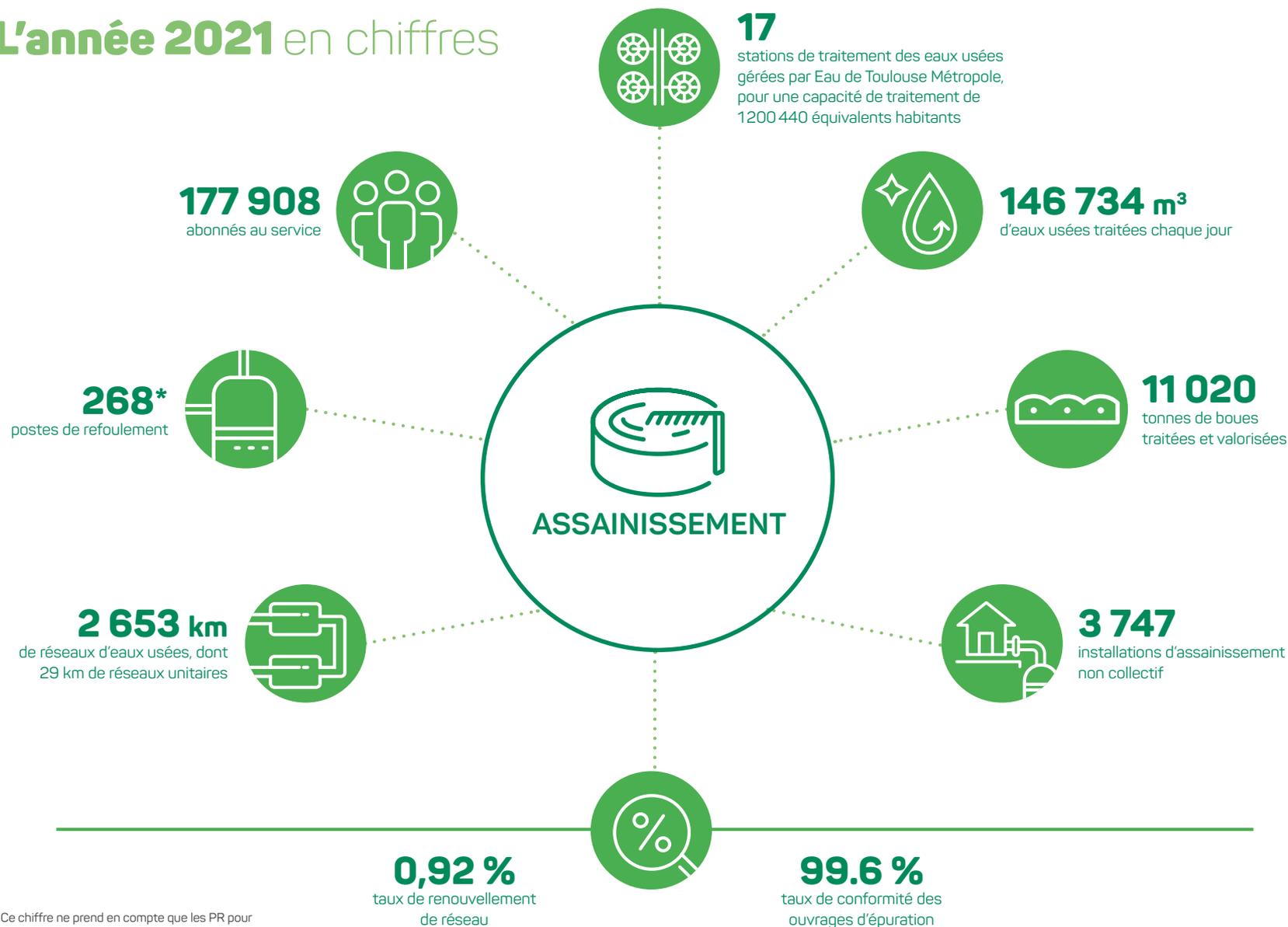
Code	Indicateurs réglementaires	Valeur 2020	Valeur 2021
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	783 353	796 203
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1 jour	1 jour
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	114,7	108,3
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	7,88 m ³ /km/jour	7,21 m ³ /km/jour
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	7,71 m ³ /km/jour	7,07 m ³ /km/jour
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (sur 5 ans)	0,51 %	0,54 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100 %	100 %
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	63 465 €	63 848 €
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,3	0,7
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %	100 %
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	5,3 années	3,4 années
P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	NA	2,28 %
P155.1	Taux de réclamations	2,36 ‰	1,79 ‰



4

LES SERVICES PUBLICS DE L'ASSAINISSEMENT

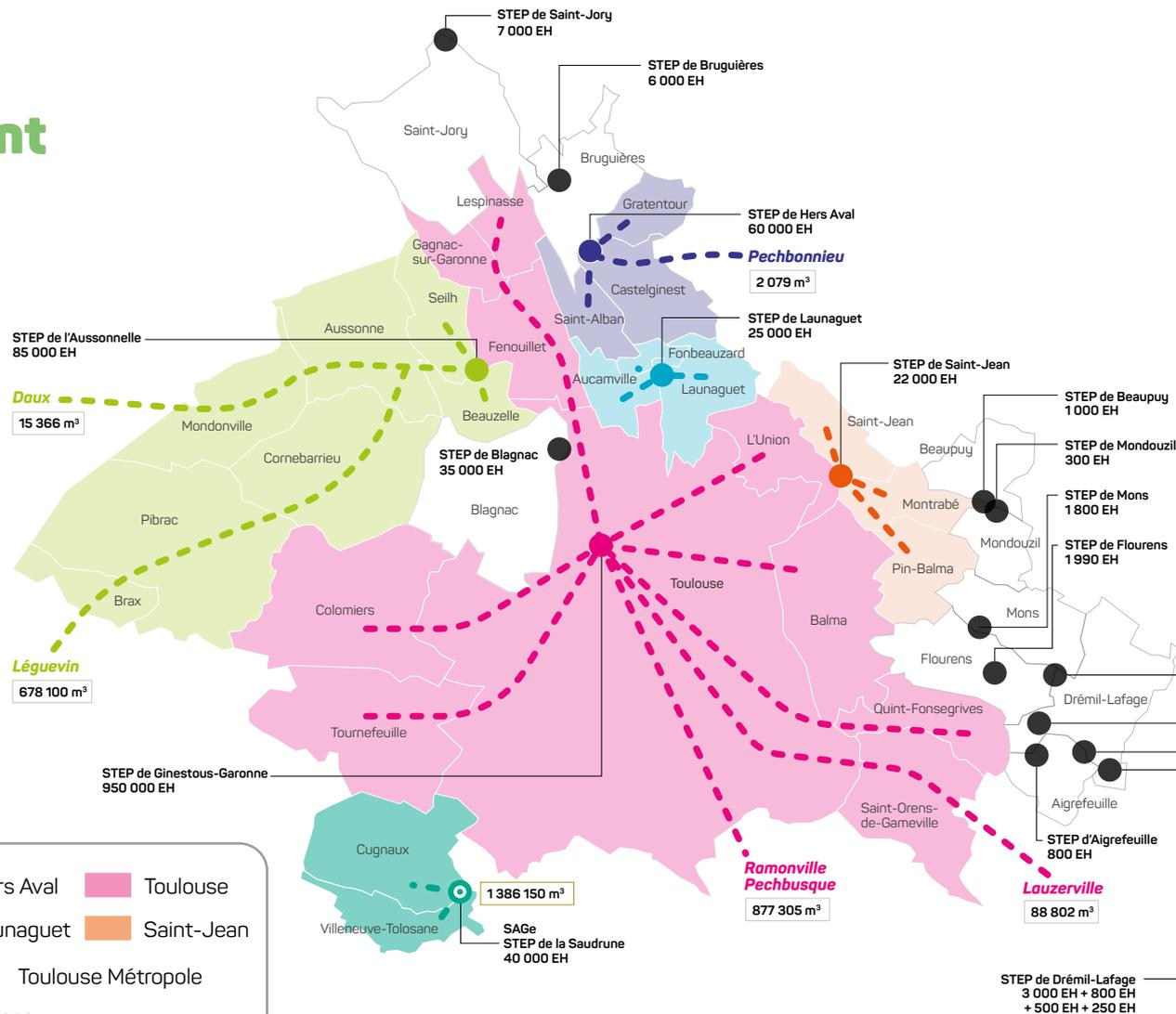
L'année 2021 en chiffres



* Ce chiffre ne prend en compte que les PR pour les eaux usées strictes (les PR d'eaux pluviales sont présentés dans le chapitre suivant)

Les systèmes d'assainissement collectifs du territoire

17 systèmes d'assainissement



Légende

Bassin versant

- Aussonnelle
- Saurdrune
- Hers Aval
- Launaguet
- Toulouse
- Saint-Jean

Gestion des STEP

- SAGe
- Toulouse Métropole

Eaux usées provenant de communes limitrophes traitées sur la Métropole
 Eaux usées provenant de communes métropolitaines traitées par des STEP limitrophes

Les systèmes d'assainissement collectifs du territoire

Des ouvrages de tailles très diverses

1 STEP de 950 000 EH

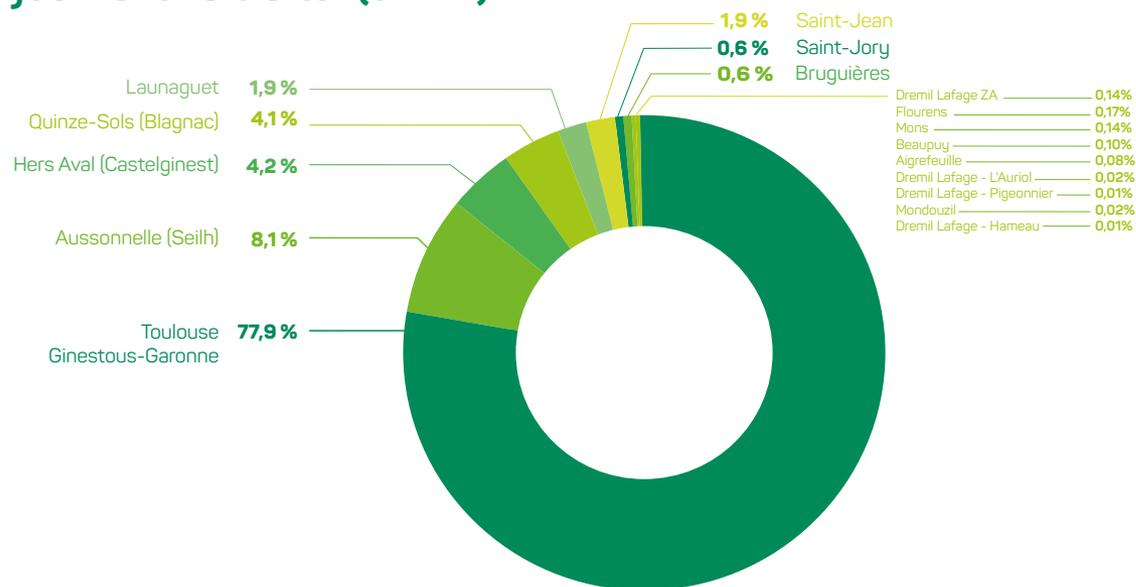
5 STEP entre 22 000 EH et 85 000 EH

11 STEP inférieures à 8 000 EH



77,9 %
des eaux usées
collectées traitées
à la STEP de Ginestous

Répartition des débits journalier à traiter (en m³)



Performance des systèmes d'assainissement



100 %



100 %

99,6 %

19 %*

* Résultat exceptionnel causé par 3 bilans avec des paramètres non conformes sur la STEP de Ginestous-Garonne (en lien avec la mise en service de l'unité de méthanisation des boues).

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P203.3]

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P204.3]

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]

Rendements épuratoires moyens des STEP

MES	96,6 %
DCO	93,9 %
DBO ₅	97,4 %
NTK	89,8 %
Pt	77,3 %

Focus sur la STEP de Ginestous Garonne

950 000

Capacité de traitement en équivalents-habitants



97.4 %

d'abattement de la charge organique (DBO₅)

3

dépassements des normes de rejets de l'usine

77.9 %

des eaux usées collectées sont traitées à la station d'épuration de Ginestous-Garonne

81.3 %

de la pollution collectée est traitée par cette usine



15 646

tonnes de matière sèche produites



37,4 GW

Consommation électrique totale (usine + compostière Candélie)*

41 711 936 m³

Volume des eaux usées traitées



74 616 m³

Apports extérieurs (matières de vidanges, matières de curage...)

3 610 009 Nm³ **39,24 GWh**

de biométhane injectés dans le réseau de gaz

produits grâce à la méthanisation des boues

* L'activité de la compostière de Candélie a été arrêtée en juin 2021.

Grands projets de l'année 2021



Plan Zéro Odeur



**Renouvellement
du sécheur thermique
sur l'usine de
Ginestous-Garonne**



**Construction d'une
unité de traitement
complémentaire de
l'azote sur l'usine de
Ginestous-Garonne**

Les problématiques rencontrées en 2021 sur l'assainissement



1 Effondrement partiel du collecteur ABC, acheminant les eaux usées depuis le centre de Toulouse vers la STEP de Ginestous-Garonne fin janvier 2021 entre la rocade et l'échangeur des Minimes.

- Installation d'un pompage d'urgence permettant de renvoyer les eaux usées vers la station de Ginestous-Garonne
- Une investigation complète a été menée depuis l'usine de Ginestous-Garonne jusqu'à la rue Sang de Serp afin de définir les modalités de réhabilitation du collecteur
- Réhabilitation sur 450 mètres linéaires du collecteur

2 Arrêt du poste de relèvement des Argoulets autour du 9 et 10 octobre 2021 qui a généré un déversement de 18 500 m³ d'eaux usées dans l'Hers.

- Mise en évidence de dysfonctionnements électriques sur ce poste et de remontées d'alarme
- Mesures compensatoires définies avec l'appui d'un écologue suite au préjudice écologique en lien avec la Fédération de pêche (projet d'aménagement d'habitat diversifié sur un tronçon du cours d'eau)
- Actions correctives mises en place (renouvellement des équipements défectueux, vérification du paramétrage des alarmes, etc.)

Boues d'épuration : traitement, valorisation et évacuation finale



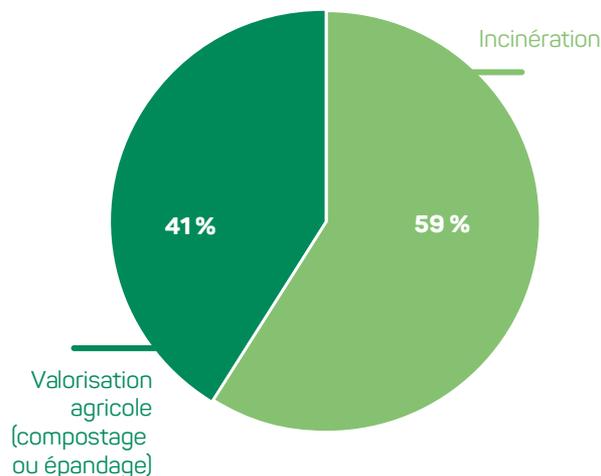
19 321 tonnes

de matières sèches
produites à l'échelle de la
métropole

81 % proviennent
de la STEP de Ginestous-
Garonne

Filières d'élimination
ou de valorisation des boues

11 020 tonnes évacuées



7 552 tonnes

de boues réduites grâce à la
méthanisation de la STEP de
Ginestous

**Réduction
de moitié**

des boues produites grâce
à la méthanisation sur la STEP
de Ginestous

Indicateurs réglementaires

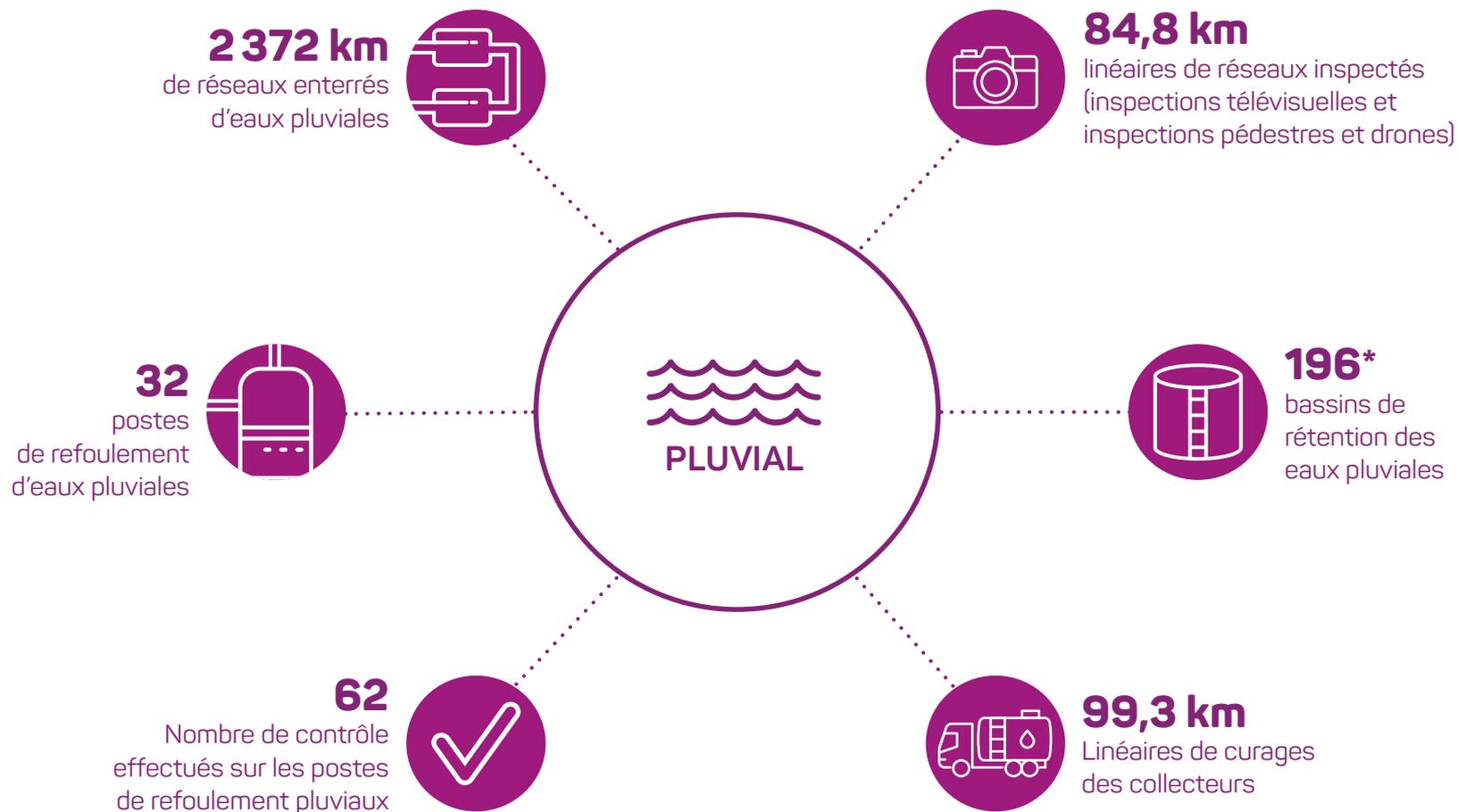
Code	Indicateurs réglementaires	Valeur 2020	Valeur 2021
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	736 768	761 539
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	137	136
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	20 900 tMS/an	19 321 tMS/an
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	94,10 %	95,6 %
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	95	100
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %	100 %
D207.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	0	34 788 €
P251.1	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	0,008 ‰	0,028 ‰
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	11,7	11,7
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (sur 5 ans)	0,53 %	0,62 %
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	110	110
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	2,6 années	3,7 années
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	NA	0,73 ‰
P258.1	Taux de réclamations	0,36 ‰	0,29 ‰



5

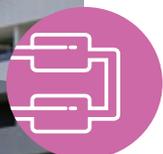
LE SERVICE DE GESTION DES EAUX PLUVIALES

L'année 2021 en chiffres



* Hors bassins liés aux voies rapides urbaines

Gestion des eaux pluviales



**99 % des réseaux
sont séparatifs :**
une particularité nationale



Un patrimoine remarquable
à contrôler et à entretenir



**Un schéma directeur de Gestion
des eaux pluviales** qui débute en 2022

Élaboration du schéma directeur de gestion des eaux pluviales

Les finalités

- **Optimiser** le fonctionnement du **système de gestion des eaux pluviales**
- **Renforcer les synergies** entre la **gestion pluviale intégrée** et les **politiques d'aménagement** en faveur de la nature en ville et des villes résilientes
- **Améliorer et faciliter** l'exercice de la **compétence de gestion des eaux pluviales** et l'**exploitation des ouvrages pluviaux** à usages et/ou intervenants partagés

3 THÈMES

pour accompagner
le changement de pratique

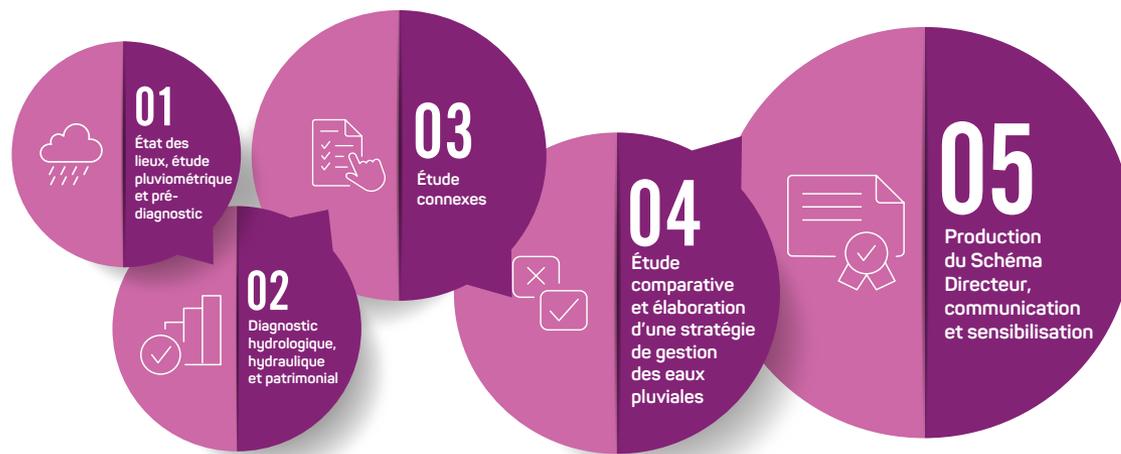
Thème 1 : Gestion pluviale, bien-être
en ville et innovation

Thème 2 : Gestion pluviale et
urbanisme

Thème 3 : Exercice de la compétence
et exploitation des ouvrages

ET 5 PHASES

pour élaborer le schéma





6

PERSPECTIVES
POUR L'ANNÉE
2022



Perspectives pour l'année 2022

- 1 **Poursuite des études de maîtrise d'œuvre** pour l'amélioration et la fiabilisation de l'usine de traitement des eaux usées de Ginestous-Garonne
- 2 **Lancement du marché de travaux** en vue de la construction de la nouvelle station d'épuration intercommunale Mondouzil-Beaupuy
- 3 **Poursuite du déploiement de la télérelève**
- 4 **Lancement des travaux d'amélioration des performances de traitement** sur les 3 unités de production d'eau potable de la Métropole
- 5 **Lancement du schéma directeur de gestion des eaux pluviales**
- 6 **Travaux de dévoiement et de renouvellement** de réseaux en lien avec la 3^{ème} ligne du métro



Merci
pour votre attention